

0-794279

На правах рукописи



НЕДОСПАСОВА Валерия Викторовна
РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ ДЕЛОВОЙ
РЕПУТАЦИИ РОССИЙСКОГО
КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

Специальность: 08.00.10 - "Финансы, денежное обращение и кредит"

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Саратов - 2012

Работа выполнена в Саратовском государственном социально-экономическом университете.

Научный руководитель - д-р экон. наук, профессор
Гончарова Марина Вячеславовна

Официальные оппоненты - д-р экон. наук, профессор
Нестеренко Екатерина Анатольевна,
Саратовский государственный социально-экономический университет, профессор кафедры
банковского дела
- канд. экон. наук, доцент
Симаева Наталья Петровна,
Волгоградский государственный университет,
доцент кафедры корпоративных финансов и
банковской деятельности

Ведущая организация - Московская академия экономики и права

Защита состоится 30 марта 2012 года в 13⁰⁰ час. на заседании диссертационного совета Д 212.241.03 при Саратовском государственном социально-экономическом университете по адресу: 410003, Саратов, Радищева, 89, Саратовский государственный социально-экономический университет, ауд. 843.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Саратовского государственного социально-экономического университета.

Автореферат разослан 29 февраля 2012 года.

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ



0000801043

Ученый секретарь диссертационного
совета, д-р экон. наук, профессор

С.М. Богомолов

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Становление и развитие российского банковского сектора с середины 1980-х гг. по настоящее время происходит достаточно динамично на фоне периодических кризисов. В такие периоды финансовой нестабильности кредиторы и вкладчики стремятся изъять из банков размещенные денежные средства. Каждый подобный кризис доверия к банковской системе завершается тем, что деньги через некоторое время возвращаются вновь, но в банки с более высокой деловой репутацией.

Среди определенного набора банковских рисков выделяется риск потери деловой репутации коммерческого банка, который наименее изучен и до последнего времени, наряду с отсутствием адекватного риск-менеджмента, недооценивается во многих кредитных организациях. Наиболее негативной формой реализации риска потери деловой репутации является его лавинообразная трансформация в снижение ликвидности банка. По данным Банка России за период 2006-2010 гг. у 112 российских коммерческих банков из 186, у которых были отозваны лицензии, преобладающей причиной прекращения деятельности стала реализация репутационного риска.

В новейшей истории России более ста банков уже прекратили свое существование в процедурах банкротства вследствие финансового краха, взаимосвязанного с резким падением уровня деловой репутации, однако наступление указанных рисков должно прогнозироваться, предупреждаться, покрываться с целью нейтрализации в системе риск-менеджмента каждым современным российским банком. Банки опосредуют основную массу денежных отношений между участниками финансово-хозяйственного оборота, снижение уровня деловой репутации, потеря ликвидности и банкротство даже одного коммерческого банка приводит к резко негативным последствиям. В их числе невыплаты вкладчикам, невозврат межбанковских кредитов, прекращение либо задержка платежей от покупателей поставщикам, у которых, в свою очередь, возникают проблемы с погашением задолженностей перед своими контрагентами. Неспособность коммерческого банка своевременно и в полном объеме осуществлять переводы либо возврат чужих денежных средств губительна и недопустима, поскольку из-за включённости каждого банка в систему его неликвидность умножается и наносит партнерам и клиентам банка многократно усиленный материальный ущерб.

Таким образом, актуальность темы настоящего диссертационного исследования обусловлена необходимостью научной разработки основных направлений и специальных инструментов риск-менеджмента формирования и обеспечения высокого уровня деловой репутации российских коммерческих банков. А также потребностью в выработке рекомендаций по их практическому применению, которые в своем сочетании должны рассматриваться как приоритеты управления рисками утраты коммерческим банком деловой репутации.

Степень разработанности проблемы. Подходы и методы управления рисками в коммерческом банке отражены в работах В.В. Бабанова, Б.А. Базарова, В.В. Иванова, Л.В. Ильиной, Г.Г. Коробовой, Е.А. Нестеренко, А.О. Овчарова, Т.В. Осипенко, М.А. Помориной, А.В. Смирнова, В.А. Шепелева. Вопросам определения, классификации, методам и способам управления рисками посвятили

свои работы Е.А. Кондратюк, С.А. Коновалов, Ю.И. Коробов, Д.В. Осипов, А.В. Суворов. Вопросами и проблемами риск-менеджмента в банке в переходной экономике занимались В.Н. Жованников, П.П. Ковалев, В.Т. Севрук.

Исследованиями проблематики риска потери деловой репутации и связанными с ней аспектами занимались: В.В. Бабкин, О.И. Лаврушин, И. Паперная, Е. Розанова, Ю.Ю. Русанов, И.Е. Смирнов. Над вопросами дефиниций имиджа и деловой репутации работали И.С. Воженина, В.А. Гамза, Б.З. Мильнер. При подготовке работы существенное внимание было уделено трудам зарубежных ученых, в частности специалистов Всемирного банка по вопросам управления рисками С.Б. Братанович, Х.В. Грюнинга, Э. Гилла, Р. Коттера, Э.Рида, Д.Ф. Синки мл, Р. Смита, Р. Хейнсворда, М. Хиггинса.

Работы названных авторов внесли определенный вклад в разработку исследуемой проблемы и оказали значительное влияние на содержание и теоретические выводы, изложенные в диссертации. Однако степень разработанности этой важной, сложной и многогранной проблемы не соответствует ее теоретической и практической значимости. Комплекс вопросов, нуждающихся в дальнейшей разработке весьма значителен, особо важное место занимают методические вопросы.

Актуальность и значимость указанных выше проблем и недостаточная степень их разработанности предопределили выбор темы, объекта, предмета, цели и задач данной диссертационной работы.

Цель и задачи проводимого исследования. Цель диссертационного исследования заключается в научном обосновании теоретико-методической конструкции риск-менеджмента деловой репутации коммерческого банка и разработке практических рекомендаций по управлению его репутационным риском.

В соответствии с поставленной целью в работе определены и решаются следующие задачи:

- раскрыть экономическую сущность и элементы деловой репутации коммерческого банка;
- уточнить понятие "риск потери деловой репутации" и выявить внутренние и внешние факторы, обуславливающие возможности потери коммерческим банком деловой репутации;
- исследовать организационные основы риск-менеджмента в коммерческом банке;
- выявить особенности риск-менеджмента деловой репутации в зависимости от финансового состояния и результатов деятельности коммерческого банка;
- систематизировать и дополнить показатели оценки риска потери деловой репутации коммерческого банка;
- исследовать методы минимизации, прогнозирования и контроля риска потери деловой репутации коммерческого банка;
- раскрыть функциональное значение капитала коммерческого банка в открытии последствий реализации риска потери им деловой репутации;
- разработать комплексный инструментарий управления риском деловой репутации коммерческого банка.

Предметом исследования выступает совокупность финансовых отношений, взаимосвязей и взаимозависимостей, возникающих в процессе риск-менеджмента деловой репутации российского коммерческого банка.

Объектом исследования является процесс управления рисками утраты коммерческим банком своей деловой репутации, существующий и формируемый для этого инструментарий.

Теоретическую базу исследования составили труды отечественных и зарубежных учёных в области теории банковского дела, финансового и банковского риск-менеджмента, фундаментальные и прикладные исследования по проблемам формирования репутационного капитала коммерческих банков, а также научные труды и публикации специалистов, занимающихся вопросами финансового управления в коммерческих банках.

Методологической основой исследования послужил диалектический метод познания в единстве субъектно-объектного, историко-генетического и функционально-структурного анализа, позволивший исследовать финансовые отношения, возникающие в процессе риск-менеджмента деловой репутации коммерческого банка. Системный подход к предмету исследования позволил выявить существующие взаимосвязи и взаимозависимости и был реализован посредством таких общенаучных методов как методы сравнения, анализа, синтеза, научной абстракции, моделирования, статистического анализа, обобщения и экспертной оценки.

Информационной базой исследования послужили законодательные акты, нормативные документы ЦБ РФ, данные Федеральной службы государственной статистики, материалы Минфина РФ, Минэкономразвития России, статистические данные коммерческих банков, их внутренние документы и методические разработки, материалы периодической печати, материалы консультационных и информационных агентств и организаций, PR - агентств (Pricewaterhouse Coopers, Economist Intelligence Unit, Franklin and Grant, Кузьменков и партнеры, Рус-рейтинг, InForma), авторские расчёты.

Научная новизна исследования состоит в решении на основе системного подхода теоретических, научно-методических и практических вопросов, составляющих проблему риск-менеджмента деловой репутации российского коммерческого банка.

Наиболее важные научные результаты диссертационного исследования заключаются в следующем:

- деловая репутация коммерческого банка трактуется как субъективная внешняя оценка заинтересованными экономическими субъектами финансовой устойчивости банка, качества предоставляемых им услуг, успешности его кредитно-финансовой деятельности в целом, а также поведения его реальных владельцев и аффилированных лиц, которая влияет на принятие решения этими экономическими субъектами о продолжении либо прекращении финансовых отношений с банком;

- раскрыта роль деловой репутации коммерческого банка как неденежного актива особого рода, косвенно и непрерывно влияющего на объёмы реализуемых банком кредитно-финансовых продуктов и услуг, в силу этого требующего систематического риск-менеджмента и контроля надлежащего состояния данного актива;

- уточнено понятие риска потери деловой репутации коммерческого банка относительно нормативно закреплённого: указанный риск обусловлен несоответствием качества проводимых банком операций ожиданиям контрагентов и

клиентов, а также негативным общественным мнением о компетенции руководства и персонала банка, вызывающими лавинообразное предъявление контрагентами и клиентами финансовых требований, что в рамках систематической профилактики должно предупреждаться инструментами риск-менеджмента;

- оценено место риска потери деловой репутации в системе банковских рисков и выявлена его специфика как риска особого рода, выражающаяся в уникально высокой способности его трансформации в иные виды риска и субъективизме его восприятия внешними экономическими субъектами при объективных последствиях его воздействия на финансовые результаты банка, и требующая применения комплексных мер по нейтрализации негативных последствий рискового события;

- установлен функциональный характер зависимости деловой репутации коммерческого банка от чистой стоимости капитала банка, его прибыльности, ликвидности и транспарентности для внешней среды, при первостепенной взаимозависимости и взаимосвязи деловой репутации банка с его ликвидностью, что влечет необходимость применения интегрирующего подхода к управлению рисками потери ликвидности и деловой репутации банка;

- разработана система индикаторов риска потери деловой репутации, объединяющая три группы показателей, отражающих финансовое положение банка; качество обслуживания клиентов; угрозу трансформации внешних и внутренних банковских рисков в риск потери деловой репутации;

- сформирована организационная структура риск-менеджмента коммерческого банка, предусматривающая дифференциацию по уровням (стратегический, тактический, оперативный) управленческих полномочий и профессиональных функций сотрудников банка в подразделениях, осуществляющих риск-менеджмент деловой репутации и иных банковских рисков;

- предложен авторский подход, основанный на включении параметра риска потери деловой репутации в норматив достаточности капитала коммерческого банка, позволяющий рассчитывать величину покрытия капиталом банка риска потери его деловой репутации через соотношение абсолютной величины капитала банка и риска потери деловой репутации;

- разработан и детализирован комплекс мер по обеспечению деловой репутации коммерческого банка, представленный в форме алгоритма увязанных целевым образом в матричную группировку мероприятий риск-менеджмента, применение которого позволит обеспечивать оптимальное функционирование банка и его высокую конкурентоспособность на банковском рынке.

Теоретическая и практическая значимость исследования состоит в научном обосновании основных направлений развития риск-менеджмента российских коммерческих банков в качестве комплексного инструментария финансового обеспечения высокого уровня их деловой репутации. Сформулированные в диссертации теоретические положения вносят определенный вклад в развитие банковской науки, могут служить дальнейшему совершенствованию методов банковского менеджмента. Практическая значимость диссертации состоит в разработке системного подхода к финансовому обеспечению надлежащего уровня деловой репутации российского коммерческого банка, рекомендаций по порядку изучения, прогнозирования, предупреждения, покрытия и нейтрализации рисков утраты коммерческим банком своей деловой репутации.

Апробация результатов исследования. Основные научные результаты диссертации докладывались и обсуждались на кафедре денег и кредита Саратовского государственного социально-экономического университета, на международных (Невинномысск, 2009 г.; Саратов, 2010 г.; Новосибирск, 2011 г.), всероссийской (Новосибирск, 2008 г.), региональных (Волгоград, 2007 г., 2008 г.; Пенза, 2008 г.) и внутривузовской (Волгоград, ВолГУ, 2007 г.) научно-практических конференциях.

Отдельные теоретические положения диссертации используются в учебном процессе Всероссийского заочного финансово-экономического института, что подтверждено справками о внедрении.

Публикации. На основе материалов исследования опубликовано 16 научных работ общим объемом 5,9 п.л. (вклад автора 5,5 п.л.), из них 5 статей в изданиях, рекомендованных ВАК в объеме 2,3 п.л.

Структура и объем диссертации. Работа имеет следующую структуру, определенную логикой исследования и совокупностью решаемых в нем задач:

Введение

ГЛАВА 1. Теоретические основы управления рисками потери деловой репутации коммерческого банка

1.1. Понятие, сущность и элементы деловой репутации коммерческого банка и особенности её формирования

1.2. Риски потери банком его деловой репутации и факторы их определяющие

1.3. Основы организации управления рисками потери деловой репутации в коммерческом банке

ГЛАВА 2. Методологический подход к риск-менеджменту деловой репутации коммерческого банка

2.1. Особенности риск-менеджмента деловой репутации в зависимости от финансового состояния и результатов деятельности коммерческого банка

2.2. Методика идентификации и оценки риска потери деловой репутации

2.3. Минимизация, прогнозирование и контроль риска потери деловой репутации коммерческого банка

ГЛАВА 3. Финансовое обеспечение нейтрализации рисков потери деловой репутации коммерческого банка

3.1. Повышение капитализации как базовый приоритет в предупреждении риска потери коммерческим банком деловой репутации

3.2. Комплексный инструментальный обеспечения деловой репутации коммерческого банка

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

Список использованной литературы содержит 242 источника. Объем исследования - 184 страницы. Работа содержит 11 таблиц, 7 рисунков, 6 приложений.

ОСНОВНЫЕ ИДЕИ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

Результаты диссертационного исследования представлены в трех группах взаимосвязанных между собой научно-практических результатов.

Первая группа результатов касается теоретических основ управления рисками потери деловой репутации коммерческого банка.

Деловая репутация является реальным и существенным неденежным активом любого предприятия, который обеспечивает благоприятные условия при поиске партнеров и поставщиков, привлекает большее количество клиентов, помогает в диалоге с регулируемыми органами, акционерами, другими группами общественности. Она способствует повышению стоимости компании, достижению организацией, в частности кредитной, устойчивого и продолжительного функционирования и развития, а также является главным фактором конкурентоспособности, как на внутреннем, так и на внешнем рынках.

Для кредитных организаций, работающих в основном за счет привлеченных средств клиентов, "репутационный капитал" выходит по важности на первый план, поскольку в значительной мере определяет предпочтения клиентов и партнеров, обеспечивает прочность и эффективность деловых связей, а также финансовые показатели деятельности и рыночное благополучие банка.

Деловая репутация банка представляет собой объективно сформировавшуюся совокупность мнений о нем представителей заинтересованных субъектов (Центрального банка, банковского сообщества, акционеров, инвесторов, кредиторов, клиентов, сотрудников, представителей власти, аналитиков, СМИ и др.).

Согласно определению Банка России, деловая репутация - это качественная оценка участниками гражданского оборота деятельности кредитной организации. Однако к заинтересованным лицам относятся и надзорные органы (Банк России, ФСФМ, ФСФР), которых в первую очередь интересует уровень финансовой устойчивости банка, нежели его имидж или рекламный образ, оцениваемый с помощью различного рода количественных показателей, таких как финансовый результат деятельности банка, капитализация банка и др. В связи с этим, определение, данное регулятором, целесообразно скорректировать, дополнив количественной оценкой банка со стороны заинтересованных лиц. Таким образом, деловая репутация банка - это понятие отличное от имиджа и рекламного образа банка, это качественная и количественная оценка заинтересованными сторонами его финансовой устойчивости, качества предоставляемых услуг и иной деятельности банка, а также деятельности его реальных владельцев и аффилированных лиц, способная оказать прямое влияние на финансовый результат деятельности банка. Заинтересованными сторонами здесь выступают субъекты, обладающие существенной степенью единства взглядов на предназначение банка, несоблюдение интересов или законных требований которых может оказать сильное негативное влияние на стабильность работы банка.

Репутация банка складывается из составляющих её элементов, в числе которых:

- история банка, четко сформулированная миссия банка и проработанная стратегия развития;

- надежность и устойчивость банка: финансовые показатели и их динамика, рыночные позиции, рейтинги; международное признание (через участие в международных финансовых проектах, рейтингах, конкурсах, получение премий и т.д.). Также, результаты проверок Центральным банком, налоговой службой,

аудиторскими фирмами, итоги работы по выполнению их рекомендаций; участие банка в системе страхования вкладов; наличие отработанной системы антикризисных мероприятий;

- открытость и прозрачность бизнеса, наличие эффективной системы информирования;

- степень и характер связи финансово-кредитной организации с государственными, региональными и муниципальными органами власти, наличие крупных, авторитетных клиентов и партнеров;

- репутация собственников (акционеров) банка, репутация первого лица, профессионализм персонала, деловая и личная репутация сотрудников;

- качество сервиса, корпоративная культура, наличие кодекса корпоративного поведения, уровень трудовой дисциплины;

- престижность работы, рабочая атмосфера;

- профессиональная рекламная и брендовая политики, PR;

- социальная ответственность и ориентированность на клиента

- доступность банка для клиентов, его удобное расположение и наличие широкой филиальной сети.

Особенности формирования репутации банка:

- в качестве основы формирования репутации банков рассматриваются многолетняя история, здоровый консерватизм и приверженность традициям;

- повышенная "чувствительность" банков к проблемам репутации, связанная с высокими рисками ее потери (внутренними и внешними), а также более существенная, чем в других отраслях, зависимость финансовых результатов от мнения общественности;

- значительное влияние властных структур, надзорных и регулирующих органов на процесс формирования репутации банков;

- возможность использования риска потери репутации в качестве рычага давления на финансово-кредитные организации;

- жесткие нормативные требования Банка России к организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в банках и банковских группах, к открытости банковской информации, включая рекомендации ЦБ РФ по информационному содержанию и организации web-сайтов банков;

- повышенное внимание к банкам СМИ.

Риск потери деловой репутации - это риск возникновения убытков в результате уменьшения числа клиентов (контрагентов), снижения объемов или ухудшения условий сотрудничества, вследствие формирования негативной деловой репутации. Данный риск также обусловлен несоответствием качества проводимых им операций ожиданиям контрагентов и клиентов, а также тем, что помимо финансовой устойчивости банка связан с негативным общественным мнением относительно компетенции руководства и персонала банка.

Характерными особенностями риска потери деловой репутации является то, что данный риск обладает уникально высокой степенью возможности трансформироваться в иные виды риска. В частности, мощный мультипликативный эффект, возникающий при сочетании роста уровня риска потери ликвидности, кредитного, рыночного, иных рисков, прямо связан с ростом уровня риска потери деловой репутации. При всем субъективизме его восприятия, он имеет вполне объективные последствия для результатов финансовой деятельности коммерческого банка.

Особенности риска потери деловой репутации свидетельствуют о необходимости управления им в целях снижения потенциальной возможности значительных финансовых потерь и даже банкротства банка.

Одним из факторов риска потери деловой репутации является уровень внутрикорпоративной культуры банка. Она представляет собой свод наиболее важных положений деятельности кредитной организации, определяемых ее миссией и стратегией развития и находящихся выражение в совокупности социальных норм и ценностей, разделяемых большинством работников.

Означенная проблема требует системного решения, построение действенной и эффективной системы управления рисками коммерческого банка должно осуществляться с учетом необходимости формирования банковской культуры.

Банковская культура является внутренней повседневной средой коммерческого банка, но бесспорно, что банк постоянно и активно взаимодействует с внешней средой банка. Очевидная взаимная связь и взаимная обусловленность банковской культуры и деловой репутации банка проявляется, прежде всего, в том, что банковская культура существует как специфический механизм трансляции деловой репутации во внешнюю среду банка.

Вторая группа результатов раскрывает методологический подход к формированию и осуществлению риск-менеджмента деловой репутации коммерческого банка.

Развивая теорию Кейна и Синки¹ банковской функции надежности, можно обосновать вывод о том, что деловая репутация коммерческого банка является функцией от чистой стоимости банка, его прибыльности, ликвидности и транспарентности для общества, тогда формула функциональной зависимости деловой репутации банка будет иметь следующий вид:

$$BR = f(NW, E, T, L), \quad (1)$$

где: *BR (Business reputation)* - деловая репутация; *NW (Net Worth)* - чистая стоимость, рассчитываемая как суммарные активы за вычетом обязательств; *E (Earning)* - доходность; *T (Transparency)* - полнота и прозрачность информации о банке; *L (Liquidity)* - ликвидность банка.

Изменение одного или нескольких из показателей (ликвидности, прибыльности, открытости банка) влечет за собой изменение его деловой репутации, и зависимость эта прямая. Снижение деловой репутации коммерческого банка незамедлительно негативно отразится на его ликвидности, а затем уже на прибыльности банка и его стоимости. Следовательно, здесь можно говорить о прямой функциональной взаимосвязи деловой репутации с уровнем открытости банка, уровнем его доходности, ликвидности и чистой стоимостью банковского бизнеса в целом. Из всех перечисленных показателей деловая репутация находится в наиболее тесной взаимосвязи с банковской ликвидностью. Проявления последствий утраты (ослабления, снижения) деловой репутации, прежде всего, влекут изменение ликвидности банка, которое можно оценить именно финансовыми параметрами. Прибыльность и чистая стоимость капитала банка не влияют так сильно на ликвидность, причем они имеют более длительный временной лаг для изменений, поэтому их влияния на деловую репутацию банка условно можно считать второстепенными.

Деловая репутация коммерческого банка находится в функционально-финансовой взаимосвязи с ликвидностью, прибыльностью, стоимостью и ин-

¹ См. Синки, Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг/ Джозеф Синки; Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. С.647.

формационной прозрачностью банка. Следовательно, риск-менеджмент банка должен выстраиваться с учетом отмеченной взаимосвязи названных качественных состояний банка, то есть путем интегрированного (одновременного и сочетающегося) управления риском утраты деловой репутации и риском потери ликвидности как первостепенными рисками, влекущими развитие и осуществление второстепенных рисков. Для этой цели считаем необходимым разработать сгруппированные определенным образом индикаторы оценки риска утраты банком деловой репутации (табл. 1).

Таблица 1. Индикаторы оценки риска потери деловой репутации

| Группа индикаторов | Состав индикаторов риска | Последствия реализации риска |
|---|--|--|
| Связанные с финансовым положением банка | <ul style="list-style-type: none"> - снижение размера собственного капитала банка; - снижение норматива достаточности капитала; - перевод банка в иную (более низкую) классификационную группу Банком России; - несвоевременное проведение платежей клиентов. | <ul style="list-style-type: none"> - сокращение возможности покрытия рисков банка капиталом; - сокращение лимитов по МБК банками-корреспондентами; - отказ от предоставления МБК банками-корреспондентами в рамках генеральных соглашений и(или) разовых сделок; - невозможность получения рефинансирования в Банке России; - отзыв лицензии или ввод временной администрации. |
| Связанные с качеством обслуживания клиентов | <ul style="list-style-type: none"> - рост увольнений "ключевых", квалифицированных сотрудников банка, влияющих на формирование прибыли банка; - рост закрываемых вкладов и депозитов; - отсутствие четких требований к внутрикорпоративной культуре банка; - наличие негативных отзывов о деятельности банка, его аффилированных лицах, дочерних, зависимых обществ, руководстве в СМИ. | <ul style="list-style-type: none"> - потери внутренней информации банка, составляющей коммерческую и банковскую тайну; - потеря клиентской базы; - потери прибыли; - потеря основной части пассивов банка; - рост жалоб и претензий клиентов, контрагентов; - отказ от сотрудничества крупных клиентов банка. |
| Связанные с трансформацией иных банковских рисков | <ul style="list-style-type: none"> - трансформация из кредитного и правового риска: рост отношения суммы требований к связанным с банком лицам и капитала банка; - трансформация из операционного риска: рост ошибок сотрудников при обслуживании клиентов; - несвоевременная передача форм отчетности в Банк России и сообщений в Росфинмониторинг; - трансформация из кредитного риска: рост просроченной задолженности и ухудшение качества портфеля банка. | <ul style="list-style-type: none"> - получение предписаний ФСФР, Банка России и возможное ограничение операций со связанными лицами - формирование у клиентов мнения о банке, созданного для "своих" с целью отмыкания средств; - получение жалоб и претензий клиентов; - потеря клиентской базы; - снижение прибыли банка; - снижение прозрачности деятельности банка для регулятора и формирование мнения о возможном проведении в банке сомнительных операций и проведение дополнительных проверок; - формирование мнения о банке у регулятора как банка с некорректно построенной системой оценки качества ссуд и(или) нарушения основного "кредитного" законодательства. |

Поскольку последствия от роста уровня риска потери деловой репутации и возможность трансформации его в другие виды банковских рисков, в частности

в риск потери ликвидности, являются фатальными для банка, и основанная ответственность за принятие своевременных управленческих решений лежит на руководстве банка, основным элементом интегрирующей системы управления рисками считаем адекватную организационную структуру управления этими рисками банка. Достаточную степень оперативности принятия управленческих решений при неукоснительном соблюдении их целевой направленности обеспечивает трехуровневая система, предусматривающая менеджмент данных видов риска (рис.1).

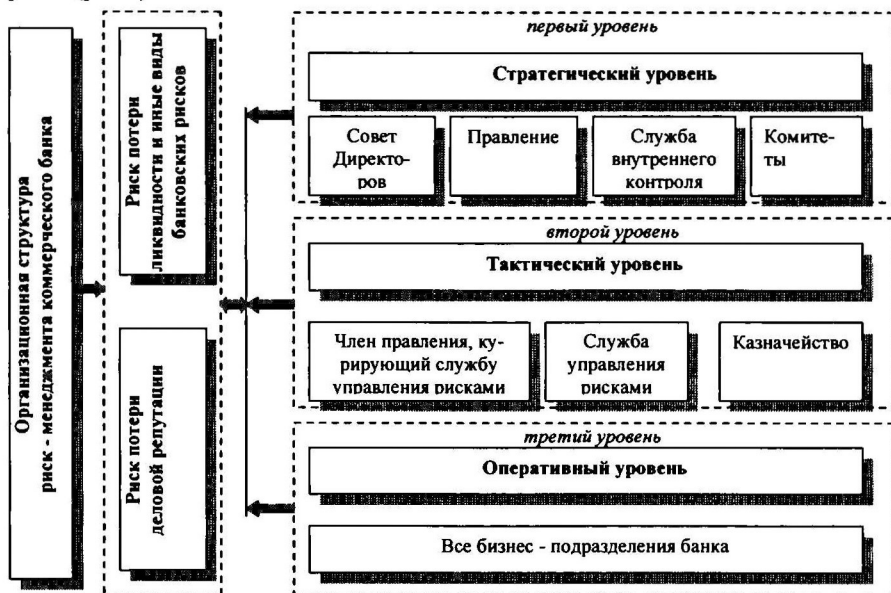


Рис. 1. Организационная структура управления рисками

В рамках предложенной трехуровневой схемы управления банковскими рисками особое значение приобретает функциональная схема распределения полномочий сотрудников коммерческого банка по управлению рисками. В связи с отсутствием в российских банках риск-менеджмента деловой репутации в диссертации разработана система распределения (иерархия) полномочий субъектов риск-менеджмента деловой репутации в зависимости от уровня управления и экономической власти субъекта (рис. 2).

В общем виде управление риском потери деловой репутации рассматривается, как правило, в качестве специфического вида деятельности, состоящего из определенных последовательных этапов:

- 1) идентификация и оценка риска на основании определенных индикаторов;
- 2) принятие решения относительно выявленного риска (принятие решения о принятии риска, отказ от действий, связанных с риском, снижение степени риска на основе существующей теории и практики, выбор и применение способов снижения степени риска, принятие мер по восстановлению ситуации),
- 3) контроль уровня риска,
- 4) прогнозирование уровня риска.

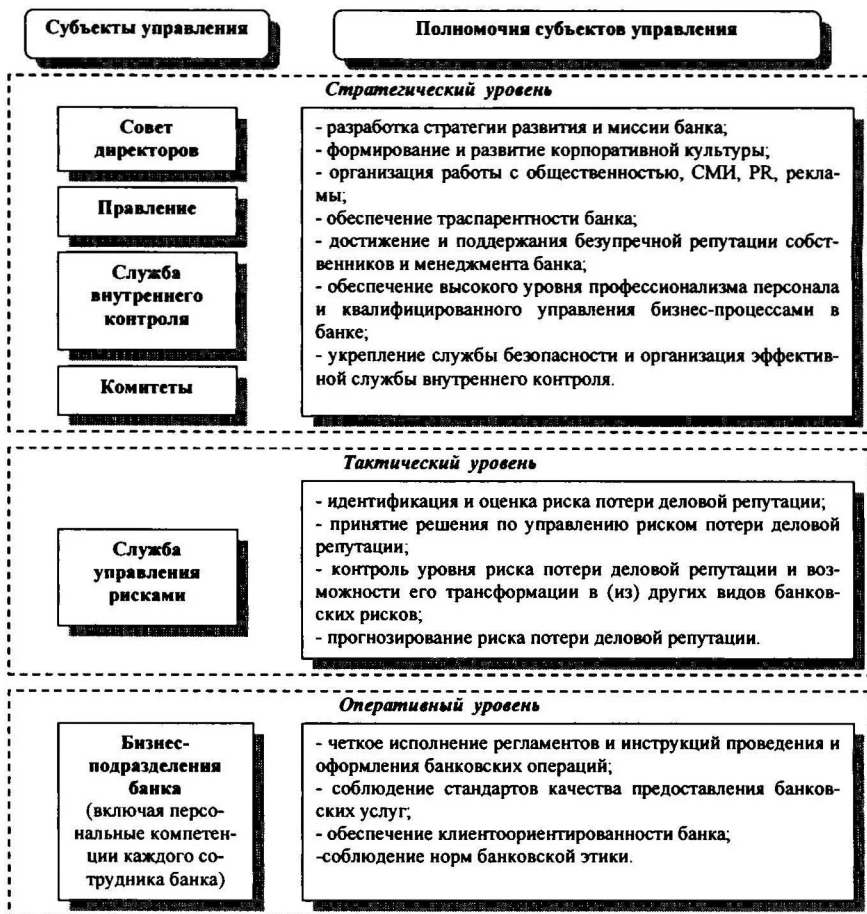


Рис. 2. Система полномочий управления риском потери деловой репутации

В целях идентификации риска потери деловой репутации банк осуществляет:

- выявление внутренних и внешних факторов риска потери деловой репутации, а также изучение их влияние на деятельность банка и его финансовое состояние;
- мониторинг риска на основании:
- отслеживания информации о банке, его руководстве, аффилированных лицах и акционерах;
- анализа обращений и жалоб клиентов и соответствующих мер реагирования на них;
- мониторинга отчетности, отправляемой в Банк России;

- отслеживания количества ключевых сотрудников, уволившихся (-ленных), которые в течение срока работы получали доступ к информации о продуктах, программном обеспечении и деятельности банка, составляющей коммерческую ценность для банка (формирующую конкурентные преимущества), а также информацию о безопасности банка (в том числе и информационной);

- определения причин прекращения сотрудничества с банком физических лиц по любого рода операциям (особенно важно для розничных банков) на основании анкетирования клиентов.

Оценка риска может быть как внешняя, так и внутренняя в зависимости от субъекта оценки. Внутреннюю оценку риска потери деловой репутации целесообразно осуществлять на основании:

- результатов мониторинга выбранных банком показателей, позволяющих определить источники и последствия реализации событий риска;

- экспертной оценки сотрудников банка;

- ситуационного анализа.

Использование указанных показателей в процессе идентификации и оценки риска потери деловой репутации, позволит риск-менеджменту банка своевременно выявить тенденцию к снижению уровня деловой репутации банка и принять меры по её восстановлению.

Основными методами регулирования риска потери деловой репутации является его предотвращение и минимизация, для чего необходимо осуществление следующих мероприятий:

- проведение анализа причин возникновения риска потери деловой репутации. Целью такого анализа является выработка условий, исключающих повторение аналогичного рискового события. Достижение цели обеспечивается решением следующих задач: оценка прямых и косвенных потерь, понесенных вследствие наступления рискового события; оценка потенциальных потерь; оценка существенности реальных и потенциальных потерь; определение причин и предпосылок реализации события риска (например, нарушение банком принципов профессиональной этики, трансформации иного вида риска и др.); оценка возможностей устранения причины, вызвавшей реализацию рискового события; подготовка предложений, уменьшающих вероятность повторения рискового события и снижающих величину потенциальных потерь;

- обеспечение соблюдения принципов "Знай своего клиента" (тщательная проверка достоверности сведений, предоставляемых клиентами и контрагентами, акционерами; анализ документов, определяющих правовой статус клиента и контрагента, а также полномочий лиц, заключающих договоры; определение сферы деятельности клиентов и контрагентов, анализ информации об их деловой репутации, анализ изменения показателей отчетности, изменение сферы деятельности постоянных клиентов и контрагентов) и "Знай своего служащего" (контроль подбора и расстановки кадров, четкие критерии квалификационных и личностных характеристик служащих применительно к содержанию и объему выполняемой работы и мере ответственности);

- распределение полномочий (основные цели, принципы, методы воздействия и мониторинга уровня риска, ранжирование полномочий и обязанностей сотрудников должны быть регламентированы в отдельном документе - Положении об управлении риском потери деловой репутации банка);

- предотвращение трансформации в риск потери деловой репутации иных рисков банка обеспечивается интегрированной системой управления рисками в банке (повышение эффективности управления иными видами рисков, в том

числе риском потери ликвидности, правовым, кредитным риском и др.) за счет установления лимитов на значения индикаторов оценки риска.

Контроль риска потери деловой репутации основан на сопоставлении показателей риска потери деловой репутации с установленными лимитами, и величиной достаточности капитала, предназначенного для покрытия риска, при этом наиболее наглядным способом является определение чувствительности риска потери деловой репутации банка к факторам иных видов риска.

Для прогнозирования уровня риска потери деловой репутации представляется целесообразным применять наиболее эффективный метод - метод экспоненциальных средних, ранее для этих целей не использовавшийся. На выбор метода повлияла возможность адаптации метода к новым значениям и возможность определения зависимости прогноза от более старых данных, причем влияние данных на прогноз экспоненциально убывает с "возрастом" данных (с помощью параметра "а"). Так как в силу некоторой неопределенности понятия риска потери деловой репутации, и возможности его быстрого роста, увеличение точности прогноза достигается за счет получения новых значений выбранных показателей. Формула², описывающая эту модель, выглядит так:

$$Y(t+1) = a \times Y(t) + (1-a) \times Y(t), \quad (2)$$

где: Y - исследуемый индикатор риска потери деловой репутации; $Y(t+1)$ - прогноз на следующий период времени; $Y(t)$ - реальное значение в момент времени t ; $Y(t)^*$ - прошлый прогноз на момент времени t ; a - постоянная сглаживания ($0 \leq a \leq 1$)).

Значение параметра постоянной сглаживания "а" подбирается индивидуально для каждого прогнозируемого показателя, исходя из его прошлой динамики. То есть обычно на некотором тестовом примере (легче всего в MS Excel) строятся прогнозы при $a = [0.01, 0.02, \dots, 0.98, 0.99]$ и отслеживается, при каком a точность прогнозирования выше. Это значение a затем используется при прогнозировании в дальнейшем. При этом следует учитывать, что при $a > 1$, экспоненциальная модель стремится к самой простой "наивной" модели. При $a > 0$, прогнозируемая величина становится равной предыдущему прогнозу.

Контроль уровней риска потери деловой репутации и иных видов риска предлагаем проводить с использованием показателя чувствительности факторов риска потери деловой репутации к иным видам банковских рисков.

Чувствительность - это изменение стоимости инструмента при единичном изменении базового рыночного показателя. Размер чувствительности к риску может рассчитываться как минимально и максимально допустимые значения убытков, которые банк может понести в результате своей деятельности. В этом случае источниками покрытия потенциальных убытков выступают капитал и прибыль за отчетный период.

$$E = \frac{\frac{R_2 - R_1}{R_1}}{\frac{x_2 - x_1}{x_1}}, \quad (3)$$

где: x_1 - базовое значение варьируемого параметра; x_2 - измененное значение варьируемого параметра; R_1 - значение результирующего показателя для базового варианта; R_2 - значение результирующего показателя при изменении параметра.

² Аналитические технологии для прогнозирования и анализа данных. 1999-2005 НейроПроект [Электронный ресурс]. - URL: http://www.neuroproject.ru/forecasting_tutorial.php#naive. (дата обращения: 25.12.2010 г.).

Чувствительность рассчитывается на основе показателя эластичности, представляющего собой отношение процентного изменения результирующего показателя к изменению значения параметра на 1%.

Для расчета чувствительности в целях контроля риска потери деловой репутации, за R будем принимать потери от реализации событий риска потери деловой репутации, за x - факторы, влияющие на уровень репутационного риска, включая рост иных банковских рисков. Чем выше значения показателя эластичности, тем чувствительнее результирующий показатель к изменениям данного фактора, и тем сильнее данный показатель подвержен соответствующему риску.

Расчет уровня чувствительности риска потери деловой репутации к различным факторам является индикативным показателем интегрирующей системы управления рисками, так как позволяет выявить четкую взаимосвязь и взаимозависимость определенных компонентов различных систем, их обусловленность друг другом и определенными факторами.

Этапы и методы управления данными видами рисков тесно связаны друг с другом, индикаторы и показатели, определяемые при идентификации одного из рисков, прямо или косвенно указывают на наличие других рисков. Поэтому построение интегрирующей системы управления рисками, помогает не только своевременно выявить риск и предпринять меры по его нейтрализации, но и изменять саму систему риск - менеджмента, организационную структуру управления рисками в банке, приспособливая ее под изменяющуюся конъюнктуру внутреннего и внешнего банковского рынка.

Третья группа результатов отражает обоснование приоритетов финансового обеспечения предупреждения и нейтрализации рисков потери деловой репутации коммерческого банка.

Финансовое обеспечение риска потери деловой репутации осуществляется с помощью его покрытия капиталом и (или) резервами различного рода.

При определении размера капитала, необходимого для покрытия рисков, банку целесообразно оценивать все существенные риски, присущие его деятельности: риски, для которых установлены минимальные регулятивные требования к капиталу; риски, для которых не установлены минимальные регулятивные требования к капиталу.

Для нейтрализации риска потери деловой репутации размер капитала на его покрытие мы предлагаем определять на основании методики, в основе которой лежит синтез российской практики расчета норматива достаточности капитала H_1 и существующей практики определения кредитного рейтинга страны/региона и банка. В связи с этим предлагаем уточнить расчет норматива H_1 путем введение в его формулу параметра, отражающего уровень достаточности капитала с учетом репутационного риска банка ($H_{1рдр}$). Суть методики заключается в определении балльного коэффициента уровня деловой репутации банка, на который корректируется разница между совокупными активами и пассивами банка в знаменателе формулы норматива H_1 .

Алгоритм расчета следующий:

- 1) определяются внутренние и внешние факторы возникновения риска деловой репутации;
- 2) для каждого вида факторов риска определяется балл по принципу "чем меньше балл, тем выше уровень деловой репутации банка" (табл.2);
- 3) из табл. 2 по левой диагонали выбирается балльный коэффициент (БК), который получен в результате оценки внешних и внутренних факторов риска потери деловой репутации для конкретного банка;

4) фактические данные, взятые из отчетности коммерческого банка, подставляются в формулу расчета H_{IPDP} . Причем, в знаменателе формулы добавляется слагаемое, представляющее собой произведение бального коэффициента (БК) на риск потери деловой репутации банка, оцениваемый в рублях:

Таблица 2. Определение бального коэффициента уровня деловой репутации коммерческого банка

| Внутренние факторы риска, кол-во баллов | 0-10 | 11-20 | 21-30 | 31-40 | 41-50 | 51-55 |
|--|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Внешние факторы риска, кол-во баллов | | | | | | |
| 0-1 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 |
| 2-4 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 |
| 4-6 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 |
| 7-9 | 25 | 35 | 45 | 55 | 65 | 75 |
| 10-12 | 35 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 |
| 12-14 | 45 | 55 | 65 | 75 | 85 | 95 |

$$H_{IPDP} = \frac{K}{\sum Kp_i (A_i - Pk_i) + код8957 + KPB + KPC - код8892 + PP + БК \cdot РПДР} \times 100\%, (4)$$

где: Kp_i - капитал, взвешенный по уровню риска; A_i - активы банка; K - собственные средства (капитал) банка, определенные в соответствии с Положением Банка России от 10.02.2003 №215-П "О методике определения собственных средств (капитала) кредитных организаций"; KPB - величина кредитного риска по условным обязательствам кредитного характера, рассчитанная в порядке, установленном приложением 2 к Инструкции №110-И, код 8810; KPC - величина кредитного риска по срочным сделкам, рассчитанная в порядке, установленном приложением 3 к Инструкции №110-И, код 8811; OP - величина операционного риска, рассчитанная в соответствии с требованиями нормативного акта Банка России о порядке расчета кредитными организациями размера операционного риска, код 8942; PP - величина рыночного риска, рассчитанная в соответствии с Положением Банка России от 14.11.2007 №313-П "О порядке расчета кредитными организациями величины рыночного риска", код 8812; $РПДР$ - (совокупные активы - совокупные пассивы) • БК.

5) при снижении норматива достаточности капитала с учетом риска потери деловой репутации (H_{IPDP}) относительно нормативного значения H_1 Банка России, банк ищет дополнительные способы увеличения капитала.

Применение предложенной методики с позиции коммерческого банка полностью соответствует риск-ориентированной концепции капитализации банка и раскрывает функцию страхового покрытия рисков капиталом. При определении размера капитала, необходимого для рисков, для которых не установлены минимальные регулятивные требования к капиталу, что в первую очередь касается именно риска потери деловой репутации, банку целесообразно самостоятельно определять возможности покрытия убытков от возможной реализации риска.

В целях управления деловой репутацией коммерческого банка разработан алгоритм комплексного применения инструментов обеспечения его деловой репутации, который представляет собой взаимосвязанные специальные мероприя-

тия, объединенные в виде матрицы специальных инструментов, расположенных в особом порядке их возможного применения (рис. 3).

Группировка предлагаемых мероприятий-инструментов представляет собой систему риск-менеджмента коммерческого банка, обеспечивающую высокий уровень его деловой репутации, одновременно не противоречащую основным функциям и задачам, присущим банковской деятельности. Главная диагональ матрицы (серые квадранты) объединяет качественные целевые состояния самого банка. Причем, начиная с верхнего левого угла матрицы - от наиболее важной характеристики банка, далее по диагонали вниз, к тем характеристикам, которые следуют из предыдущих.

| ВНЕШНИЕ МЕРЫ ПО УКРЕПЛЕНИЮ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ БАНКА | ОПТИМИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ | | | | СНИЖЕНИЕ РИСКА ПОТЕРИ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ |
|--|---|--|---|---|---|
| | Информационная политика банка | Обеспечение позитивного имиджа банка | Исполнение банком норм действующего законодательства | Реализация концепции социальной ответственности банка | |
| | Непрерывный мониторинг репутационного риска банка | Ликвидность коммерческого банка | Повышение мотивированности труда и квалификации персонала банка | Соблюдение нормативов, установленных Банком России | |
| | Оптимизация коммуникационной политики банка | Введение нового банковского норматива (Н1 _{РПДР}) | Капитализация коммерческого банка | Достижение аутентичности банка, брэндовости продуктов и услуг | |
| | Развитие репутационного риск-менеджмента в банке | Контроль проведения PR, имиджевых, рекламных, социальных мероприятий | Раскрытие информации о профилактике репутационного риска банка | Прибыльность коммерческого банка | |
| ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЫСОКОКОНКУРЕНТНОЙ ПОЗИЦИИ БАНКА | | | ПОЛУЧЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВХОДА НА НОВЫЕ КЛИЕНТСКИЕ СЕГМЕНТЫ | | УВЕЛИЧЕНИЕ ОБЪЕМА РЕАЛИЗАЦИИ БАНКОМ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ |

Рис. 3. Комплекс мероприятий-инструментов по формированию и укреплению деловой репутации коммерческого банка

Шесть внешних по отношению к банку инструментов, обеспечивающих снижение риска потери деловой репутации банков и оптимизацию функционирования банковской системы в целом, расположены выше главной диагонали матрицы. Здесь три инструмента макроэкономического характера взаимосвязаны и сгруппированы к правому верхнему углу матрицы и являются предварительными относительно трех последующих инструментов банковского риск-менеджмента, которые расположены вдоль главной диагонали матрицы.

Шесть инструментов, расположенных ниже главной диагонали матрицы, условно являющихся внутрибанковскими инструментами обеспечения деловой репутации, предусматривают специальные способы регулирования финансовых

пропорций капитала и активов банка, их мониторинга и контроля. К левому нижнему углу матрицы сгруппированы три необходимых направления деятельности риск-менеджмента банка, которые должны реализовываться в сочетании с указанными инструментами обеспечения его деловой репутации.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Статьи в журналах и изданиях, рекомендуемых ВАК:

1. Недоспасова, В.В. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем как средство минимизации риска потери деловой репутации коммерческим банком /В.В. Недоспасова, М.В. Гончарова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. - 2011. - №10 (52). - 0,5 п.л. (авт. 0,3 п.л.).
2. Недоспасова, В.В. Функционально-финансовые взаимосвязи ликвидности и деловой репутации: интегрирующий аспект /В.В. Недоспасова // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. - 2010. - №13. - 0,5 п.л.
3. Недоспасова, В.В. Влияние финансово-экономических факторов на уровень риска потери деловой репутации коммерческого банка/В.В. Недоспасова // Логистика. - 2010. - №2(51). - 0,69 п.л.
4. Недоспасова, В.В. Идентификация риска несбалансированной ликвидности через анализ факторов, его обуславливающих /В.В. Недоспасова // РИСК: Ресурсы. Информация. Снабжение. Конкуренция.- 2009. - №1. - 0,63 п.л.
5. Недоспасова, В.В. Управление риском потери ликвидности коммерческого банка /В.В. Недоспасова // Российское предпринимательство. - 2009. - №2(2). - 0,25 п.л.

Статьи и тезисы докладов в других изданиях:

6. Недоспасова, В.В. Проблема присутствия иностранных банков в России /В.В. Недоспасова // Материалы научной сессии. - 2007, Вып. 4. - Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2007. - 0,31 п.л.
7. Недоспасова, В.В. Конкуренция региональных банков с иностранными крупными и инорегиональными банками /В.В. Недоспасова // Сборник докладов XII региональной конференции молодых исследователей Волгоградской области. - 2007, Вып.1. Волгоград: Изд-во ВолГУ. 2007. - 0,125 п.л.
8. Недоспасова, В.В. Управление риском потери деловой репутации коммерческого банка /В.В. Недоспасова // Сборник материалов II Всероссийской научно-практической конференции. - Новосибирск: 2008. - 0,31 п.л.
9. Недоспасова, В.В. Риск потери ликвидности коммерческого банка: понятие и сущность /В.В. Недоспасова// Сборник статей конференции VI Всероссийской научно-практической конференции. - Пенза: 2008. - 0,31 п.л.
10. Недоспасова, В.В. Взаимосвязь риска ликвидности и риска потери деловой репутации в условиях экспансии иностранных банков в России /В.В. Недоспасова // Сборник статей конференции VI Всероссийской научно-практической конференции. - Пенза: 2008. - 0,19 п.л.
11. Недоспасова, В.В. Оценка риска ликвидности коммерческого банка /В.В. Недоспасова // Сборник докладов XIII региональной конференции молодых исследователей Волгоградской области, Вып. 1. - Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2008. - 0,25 п.л.

12. Недоспасова, В.В. Минимизация риска потери ликвидности коммерческого банка / В.В.Недоспасова // Сборник материалов III Всероссийской научно-практической конференции. Часть 1.- Новосибирск: 2008. - 0,31 п.л.

13. Недоспасова, В.В. Управление риском потери деловой репутации банка, восстановление банковской репутации /В.В.Недоспасова // Сборник докладов II Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Том VI. - Невинномысск: 2009. - 0,25 п.л.

14. Недоспасова, В.В. Проблемы управления рисками ликвидности и потери деловой репутации /В.В. Недоспасова // Сборник трудов по результатам конференции "Современные направления теоретических и прикладных исследований 2010 г.". Том 13. - Одесса:2010. - 0,88 п.л.

15. Недоспасова, В.В. Внутрикorporативная культура как фактор деловой репутации коммерческого банка /В.В.Недоспасова // Сборник материалов Международной научно-практической конференции "Банковская культура". - Саратов: СГСЭУ, 2010. - 0,5 п.л.

16. Недоспасова, В.В. Основы управления операционным риском коммерческого банка/В.В.Недоспасова // Сборник материалов XIX международной научно-практической конференции "Актуальные вопросы экономических наук". - Новосибирск, 2011. - 0,4 п.л.

Автореферат

Подписано в печать
Бумага типогр. №1
Печать офсетная
Заказ

Формат 60x84 ¹/₁₆
Гарнитура "Times"
Уч.-изд. л. 1,0
Тираж 100 экз.

Издательский центр Саратовского
государственного социально-экономического университета.
410003, Саратов, Радищева, 89.